

Uma reflexão sobre a mediação escolar

A reflexion about school mediation

Pedro Fernando Santos Silva da Cunha¹, Ana Paula dos Santos Monteiro²

1) Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal

2) Departamento de Educação e Psicologia/Escola de Ciências Sociais e Humanas da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Vila Real, Portugal

Resumo

No meio escolar os atores sociais são confrontados, muitas vezes, com a necessidade de lidar com desejos, interesses e valores distintos dos seus e podem ver-se implicados em conflitos que exigem respostas eficazes na forma como são enfrentados. O desenvolvimento de competências de gestão construtiva de conflitos na escola é, pois, de indiscutível atualidade, sendo a mediação uma metodologia cada vez mais aplicável aos mais diversos tipos de conflitualidade. Para além de pretender descrever o processo de mediação escolar e as principais fases, o artigo procura analisar os papéis, competências e características de um mediador escolar, isto é, de um facilitador do relacionamento interpessoal. Reflete-se ainda sobre o desenvolvimento das condições organizacionais necessárias à implementação de um programa de mediação na escola. Para finalizar, ressaltam-se as principais vantagens e limitações dos programas de mediação escolar enquanto práticas educativas inovadoras.

Abstract

In school environment, social actors have often to deal with wishes, interests and values different from their own and can face conflicts that demand effective answers in the way they are handled. The development of competencies in school conflicts management is of undisputed current interest and mediation is the most applicable methodology to different types of conflicts. This paper tries not only to describe school mediation process and its main phases, but also to analyse roles, competencies and characteristics of a school mediator as facilitator of interpersonal relationship. We also reflect on the development of the required organizational conditions to implement a mediation program in school environment. Finally, we highlight the main advantages and limitations of school mediation programs as innovative educational techniques.

Palavras-chave: Mediação; Conflitos; Programas; Escola.
Keywords: Mediation; Conflict; Programs; School.

Autores de Correspondência:

P. Cunha - Universidade Fernando Pessoa, Praça 9 de Abril, 349, 4249-004, Porto, Portugal.
Tel.: +351 22 5071300, Fax +351 22 5508269.

A.P. Monteiro - Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro. Escola de Ciências Humanas e Sociais - Departamento de Educação e Psicologia. Complexo Pedagógico, Quinta de Prados. 5001- 801, Vila Real, Portugal. E-mail: apmonteiro@utad.pt

1. Introdução

Nos dias de hoje, a tendência das escolas é entender o conflito como algo portador de uma certa inevitabilidade, de uma dada naturalidade e como uma situação integrante das relações humanas que se desenrolam nesse tipo de organização (Chrispino, 2007; Morgado & Oliveira, 2009).

Ao contrário do enunciado pela perspectiva clássica de conflito, que o entendia como algo prejudicial e destrutivo e que apelava à sua evitação ou à competição ou luta com o outro como únicas estratégias possíveis de o enfrentar, hoje encontramos uma perspectiva do conflito como algo que, se for devida e atempadamente gerido, pode ser construtivo, adaptativo e funcional para as partes envolvidas no mesmo (Cunha & Leitão, 2012).

No espaço escolar, o conflito – a sua ocorrência, eliminação, redução, manutenção e gestão – constitui uma preocupação crescente que se encontra bem disseminada, em língua portuguesa, em variadas reflexões e investigações científicas (Chrispino, 2007; Cunha & Leitão, 2012; Lourenço & Paiva, 2008; Morgado & Oliveira, 2009).

Jares (2002) e Serrano e Rodríguez (1993), autores que compreendem o conflito como um processo social natural, conceitualizam-no como um fenômeno de incompatibilidade entre pessoas ou grupos porque pretendem alcançar objetivos percebidos como incompatíveis (Serrano & Rodríguez, 1993). Para Jares (2002), o conflito em contexto escolar está relacionado tanto com questões estruturais como com as mais pessoais.

A natureza conflituosa das escolas tem diversas justificações. Em primeiro lugar, as escolas são organizações e a sua natureza organizativa é singular, ou seja, a ambiguidade e a diversidade de metas caracterizam, em geral, as escolas. Em segundo lugar, há que considerar a relação que se constitui entre a escola e as finalidades educativas da sociedade, patenteada nas políticas educativas e nos currículos estabelecidos, que são uma repercussão da conflituosidade social, ou seja, um “*campo de pequenas batalhas civis*” (Aquino, 1998, p.8).

Existem várias tipologias de conflito em contexto escolar (Cirera, 2004; Martínez Zampa, 2005; Schmuck & Schmuck, 1983; Torrego, 2000) e, dentre esta variedade de tipologias, podemos mencionar, a título de exemplo, a tipologia de conflitos propostos por Cirera (2004). Este autor classifica os conflitos no âmbito escolar em quatro tipos, especificamente: conflitos de relacionamento (surgem da relação entre alunos e professores, entre alunos, entre professores e os pais); conflitos de rendimento (na ótica do aluno, surgem quando não consegue alcançar os resultados escolares esperados ou vistos como aceitáveis e, na ótica dos professores, surgem quando estes pensam que não conseguem transmitir os conhecimentos para que haja aprendizagem por parte dos alunos); conflitos de identidade (fatores pessoais relacionados com as expectativas e motivação dos alunos sobre os seus estudos e com a autopercepção dos professores sobre o seu trabalho) e conflitos de poder (derivam da escola enquanto instituição possuir vários papéis, entre os quais destacamos os de aluno e de professor).

Na análise de um conflito em contexto escolar, Binaburdo e Muñoz (2007) advertem ser fundamental acautelar uma atitude reducionista e considerar a existência de diferentes fatores (objetivos e metas diferentes, atividades interdependentes, recursos partilhados, diferenças de informação e percepção, entre outros) que podem ser encarados como fontes potenciadoras do mesmo.

Acresce que a estrutura e a dinâmica de um conflito são determinadas pela interação de três elementos essenciais: pessoas, processo e problema(s).

Nesse sentido, importa distinguir entre posições (o que cada parte reclama como solução para o conflito), interesses (benefícios a obter através do conflito) e necessidades das partes (outros motivos subjacentes à posição manifestada) (Torrego, 2000). Entender esta complexidade de elementos constitui uma valiosa contribuição na gestão construtiva dos conflitos e um fator imprescindível para que estes sejam potenciadores de aprendizagem individual e social.

Entre as vias para a gestão construtiva do conflito na escola, encontram-se várias alternativas de pacificação social como a negociação direta, a mediação, a arbitragem, a conciliação, a ação independente das partes, as quais suscitam diferentes metodologias de intervenção junto de todos os intervenientes na organização escolar (docentes, alunos, pais e outros colaboradores).

Independentemente da via selecionada para gerir positivamente o conflito escolar, é fundamental termos presente que construir socialmente a paz constitui, quase sempre, um processo complexo que implica uma necessidade individual e coletiva e um direito que todos temos na nossa vida partilhada (Cunha & Lopes, 2012).

Como acentuam Munné e Mac-Cragh (2006), a convivência na escola constitui um reflexo da convivência na sociedade em geral. Os aspectos positivos e negativos das relações que se estabelecem no contexto social de cada indivíduo convergem na comunidade educativa. Na escola, as mudanças sociais e legislativas dos últimos tempos originaram uma transformação das formas de interação social, especialmente no ensino secundário (aqui pode referir-se, em geral, a perda de prestígio do docente e a massificação do ensino através da sua obrigatoriedade).

Assim, a interculturalidade, as novas tecnologias, as mudanças na estrutura familiar, a violência, o assédio moral, entre outros, fazem parte da complexidade das sociedades atuais e, conseqüentemente, a escola espelha essa mesma complexidade. A tarefa do educador é, portanto, muito complexa em si mesma.

É, pois, fundamental considerar a importância do ideal kantiano do imperativo categórico, a aceitação intrínseca da norma e, conseqüentemente, da paz social, para que se possa edificar uma cultura de paz, de negociação e de mediação no contexto escolar. Os disfuncionamentos das relações escolares dificultam a rentabilidade do desempenho de docentes e discentes, o desenvolvimento de competências académicas e sociais e a construção de cidadãos responsáveis (um sinal de evidente responsabilização nas relações como o(s) outro(s) é que, para cidadãos responsáveis, a paz é um meio e um objetivo final em si mesma, nomeadamente o alcance de acordos em que todos sintam que, através de cedências conjuntas, ganharam sempre algo em troca).

Paradoxalmente, pode ser um erro pensar-se que se deve trabalhar exclusivamente para obter uma escola sem conflitos e litígios, porquanto estes são intrínsecos à essência humana e constituem elementos do seu desenvolvimento (no espaço escolar, lugar que, por excelência, repercute sempre a pluralidade de opiniões, a divergência de perspetivas e o confronto de preferências, o conflito é um permanente desafio).

A funcionalidade da organização escolar não se inscreve, portanto, na ausência completa de conflitos, mas na utilização de estratégias e técnicas apropriadas à sua gestão construtiva. Por exemplo, evitar demasiado confronto aberto e/ou originar custos muito elevados por acreditar que um conflito se resolve por nos mantermos firmes na lógica conflitual de força e de imposição.

Nesse sentido, e na mesma linha de ideias de autores como Jares (1993), Cascón (2001) e Jares (2002), entendemos que existe um conjunto de razões para adotarmos uma perspetiva positiva face ao conflito. De fato, defrontar positivamente os conflitos pode favorecer o desenvolvimento organizativo das escolas por possibilitar uma maior autonomia, o desenvolvimento da democracia e o incremento de atenção aos problemas sociais da escola e do seu contexto (Jares, 1993; Jares, 2002).

Por sua vez, Cascón (2001) sustenta que as escolas devem aprender a viver com os conflitos, encarando-os por vários motivos como uma oportunidade para aprender. Em primeiro lugar, o conflito pode se transformar num instrumento de mudança social. Sem conflito não há mudança, não há crescimento, não há possibilidade de aperfeiçoamento de certas estruturas e de mudança face a situações discriminatórias e injustas existentes na escola e na sociedade. Em segundo lugar, o conflito pode ser apreciado como uma oportunidade para aprender, podendo constituir uma ferramenta de ensino. Por fim, a perspetiva construtiva do conflito leva à apreciação da diversidade como um valor e como uma fonte de enriquecimento mútuo. Efetivamente, conviver com a diversidade envolve diferenças e conflitos, mas, a partir dessa perspetiva, existem procedimentos (como a mediação) que, através da cooperação e da solidariedade, motivam à transformação positiva dos mesmos.

Partindo de perspetivas de análise distintas de uma abordagem impositiva ou evitante do conflito escolar (centrada nos problemas e não nas suas soluções), este artigo revsional debate uma das vias principais do modelo relacional de gestão dessa conflitualidade, ou seja, o processo de mediação escolar e as suas principais fases e aborda, ainda, os papéis e competências a serem detidas por parte de um

facilitador do relacionamento interpessoal - o mediador escolar.

Reflete-se sobre o desenvolvimento das condições organizacionais para a implementação de um programa de mediação na escola. Para finalizar, ressaltam-se as principais vantagens e limitações dos programas de mediação escolar como práticas educativas inovadoras.

2. A mediação escolar: princípios, características e fases

A mediação de conflitos contribui para a construção de uma cultura de diálogo que se consubstancia em métodos e técnicas para abordar o conflito. Torrego (2000) considera que a mediação é um método de resolução de conflitos em que duas partes em confronto recorrem, voluntariamente, a uma terceira pessoa imparcial, o mediador, para alcançarem um acordo satisfatório para ambas as partes

Segundo Olivera (2004), mediar é pacificar, ampliar a cultura da mediação em qualquer campo é optar por um futuro mais humano, em que os métodos de resolver os conflitos inerentes à vida em sociedade encontram soluções mais duradouras.

Posição análoga, e imbuída de grande atualidade, é a de Sales e Alencar (2004) que declaram, categoricamente, que a mediação possibilita a transformação da cultura do conflito em cultura do diálogo na medida em que se estimula a gestão dos problemas pelas próprias partes.

Consideramos que, num contexto de construção da paz, a mediação constitui um método de gestão construtiva de conflitos cuja finalidade é fomentar a análise colaborativa de conflitos e a resolução conjunta de problemas entre as partes, estimulando assim uma dinâmica de paz e de justiça na escola.

Tomando como referência Munné e Mac-Cragh (2006), podemos destacar os princípios basilares em que assenta a cultura de mediação: (i) a humildade de admitir que se precisa de ajuda externa; (ii) a responsabilidade dos próprios atos e das suas consequências; (iii) a procura em satisfazer os próprios desejos, necessidades e valores; (iv) a necessidade de privacidade nos momentos difíceis; (v) o reconhecimento de momentos de dificuldade e dos conflitos como algo inerente ao ser humano; (vi) a capacidade para aprender nos momentos críticos; (vii) a compreensão de desejos, necessidades e valores do outro; (viii) a compreensão do sofrimento que produz o conflito; (ix) a importância de potenciar a criatividade com uma base realista; e (x) a crença nas próprias possibilidades e nas da outra parte.

Norteadas por estes princípios, a mediação em contexto escolar representa a possibilidade de fomentar uma nova visão acerca dos conflitos, uma transformação criativa dos mesmos e o desenvolvimento de fundamentos mais sólidos de uma cultura de paz.

Entre os seus objetivos, destacam-se, a curto prazo, o ensino do civismo aos alunos e a promoção de competências de pensamento crítico e, a longo prazo, o fomento da responsabilidade para a disciplina e melhorar a comunicação e produzir ambientes de disciplina escolar positivos e seguros (Munné & Mac-Cragh, 2006).

O processo de mediação escolar apresenta as seguintes características principais (Martínez Zampa, 2005; Munné & Mac-Cragh, 2006; Torrego, 2000):

- *Voluntariedade*: as partes decidem iniciar o procedimento e a qualquer momento podem decidir não continuar. Esta característica é expressa no princípio designado, por González-Capitel (2001), de autodeterminação, estabelecendo que o mediador deve acreditar na vontade e na capacidade das partes, no sentido de alcançarem voluntariamente um acordo, tendo consciência que qualquer uma delas pode abandonar o processo em qualquer altura;

- *Processo educativo*: a mediação coloca em ação competências sociais, atitudes comunicativas verbais e não-verbais e desenvolve a criatividade na procura de soluções. Este aspecto educativo é ainda visível nas funções atribuídas ao mediador, a quem compete o educar dos negociadores, particularmente aqueles cuja experiência negocial é inexistente (Moore, 1986);

- *Confidencialidade*: o mediador e as partes se comprometem a guardar confidencialidade sobre o conteúdo das sessões. Assim, deve ser constituído um acordo prévio de confidencialidade

entre as partes e o mediador para que sejam criadas as condições que favoreçam o desenvolvimento de um clima de confiança e estabelecimento de um diálogo autêntico e aberto;

- *Imparcialidade ou Neutralidade*: o mediador deve ser inteiramente imparcial, ou seja, não se pode colocar do lado de nenhuma das partes envolvidas no conflito. Adotando um posicionamento neutral, o mediador surge como um facilitador da comunicação entre as partes, conduzindo o processo, sem favorabilidade a nenhuma das partes. Todavia, a sua função implica a direção do processo (González-Capitel, 2001), propondo um procedimento para o decorrer do mesmo, ou seja, a ordem de tratamento dos temas (Moore,1986), para que as partes possam expor os seus interesses reais e sejam capazes de ultrapassar as suas posições iniciais, de forma a alcançarem um acordo;

- *Cooperação*: os protagonistas se comprometem a falar das suas dificuldades e conflitos nas sessões de mediação, assumindo a responsabilidade de desenvolver esforços para resolver a situação. Desta feita, o papel primacial do mediador é favorecer um clima de comunicação que permita criar novas relações entre as partes em conflito. A característica diferencial da mediação face a outros procedimentos de resolução de conflitos é precisamente a capacidade de centralizar nas mãos das partes a decisão quanto às possíveis soluções e, portanto, pode constituir uma forma preventiva dos conflitos.

Embora o processo de mediação se caracterize por uma grande flexibilidade, frequentemente uma mediação formal compreende uma série de fases. Dentre as várias propostas de organização deste processo social, e uma vez que entre elas não se encontram grandes discrepâncias, selecionamos aqui a de Torrego (2000) que, em nosso entender, permite uma visão estruturada, flexível e simples sobre as diferentes fases, sem se perder uma visão de conjunto sistematizada e empiricamente validada. Assim, são as seguintes as fases referidas pelo autor:

- *Apresentação e regras do processo*: esta fase tem por finalidade fomentar a confiança na mediação. Para tal, o mediador deve explicar em que consiste o processo e apresentar as regras do mesmo (por exemplo: confidencialidade, colaboração, não utilizar linguagem ofensiva, entre outras);
- *"Conta-me"*: Fase em que cada parte expõe a sua visão do conflito e expressa os seus sentimentos;
- *Esclarecer o problema*: Fase em que é identificado o(s) problema(s) que originou(aram) o conflito e se procura um consenso entre as partes acerca dos temas em conflito que importa solucionar, possibilitando, assim, potencializar um entendimento entre as partes e o acordo;
- *Proposta de soluções*: Nesta fase, são elaboradas opções de acordo que incluam e/ou compatibilizem os interesses das partes implicadas no conflito;
- *Acordo*: Nesta fase, são avaliadas as propostas, bem como as vantagens e as dificuldades das mesmas, com o intuito de atingir um acordo. O acordo deve ser equilibrado, realista, concreto, contemplando tanto aspectos centrais do conflito como da relação entre os envolvidos. É acordado quem faz o quê, como, quando e onde.

Acresce que, antes da sessão de mediação pode ocorrer uma sessão de pré-mediação com o propósito de fomentar as condições que facilitam o acesso à mesma (reuniões do mediador com cada uma das partes por separado). É frequente também o procedimento de estabelecer reuniões para avaliar o seguimento do acordo.

Segundo Deutsch (2005), no decurso deste processo o mediador procura estabelecer uma aliança de trabalho, melhorar o clima entre as partes e conseguir que as partes cheguem a um acordo resolvendo o conflito em questão.

A mediação escolar é um processo de comunicação que deve ser impulsionada não só como uma técnica de resolução de conflitos, mas também como um método pedagógico válido para todos os atores sociais, dado que as partes são comprometidas no processo e na tomada de decisões que

influenciam as suas vidas.

Neste sentido, a mediação constitui uma prática fundamentada na escuta, na aceitação, na compreensão e no apreço pelos membros de um sistema multicultural e heterogêneo como é o contexto escolar.

3. As competências do mediador escolar

A mediação escolar consiste na intervenção neutral com o propósito de ajudar as partes na resolução de um conflito num ambiente seguro. No processo de mediação, são proporcionadas normas de atuação às partes para fomentar a criação de um ambiente seguro à partilha de informação e ao desenvolvimento de esforços para a gestão do conflito.

O mediador escolar tem como principal desiderato (e desafio) a alteração de um paradigma cultural contrário ao vigente no que toca a lidar com o conflito (em que considerar, quase automaticamente, a opinião diferente do outro como necessariamente oposta à nossa é apenas uma ilustração do mesmo) e a consequente criação de hábitos de gestão de conflitos (em que, como exemplo, se considera a diferença enquanto tal como um direito e não como uma ameaça).

As consequências desta mudança de cultura são imensas e de uma pertinência incontestável, como a prevenção da violência, o fortalecimento dos valores democráticos, o esforço na manutenção de uma cultura de paz, a construção de um clima pacífico entre os diferentes atores sociais envolvidos na escola, o desenvolvimento do pensamento crítico, da empatia e da aceitação do outro, entre outras.

Apesar do pendor contingencial inerente à eficácia de um processo de mediação (Carnevale & Pruitt, 1992; Cunha & Leitão, 2012; Serrano, 1996, 2004), a literatura tem revelado a pertinência de determinadas competências necessárias ao mediador (Cunha & Leitão, 2012; Millán & Gómez, 2011; Torrego, 2000), das quais se destacam:

- *Escuta ativa*: é o resultado de um conjunto de ações, nomeadamente, demonstrar interesse (sobre a situação de conflito e as possibilidades de construir a paz), clarificar (o que expõem as partes mediante diversas intervenções), parafrasear (repetir as ideias e os factos básicos), refletir (ajudar a que o outro seja mais consciente do que sente) e, por último, resumir (sumariar a informação que foi apresentada). Desse modo, o mediador exercita também uma atitude pessoal de colocar no lugar do outro para compreender o que o outro diz e sente, aspecto este que o aproxima da atitude empática de que se fala à frente;
- *Estruturação das atividades*: compete ao mediador a realização de intervenções para garantir a ordem e a direção do processo de mediação e das suas fases, assim como manter os mediados focalizados nos assuntos principais do conflito;
- *Empatia*: a empatia pode ser definida como uma inferência psicológica complexa resultante da combinação da observação, memória, conhecimento e raciocínio, para compreender os sentimentos e pensamentos dos outros (Decety & Lamm, 2006). O mediador deve promover expressões que demonstrem que cada parte em conflito compreende a visão do conflito, sentimentos, interesses e posições da outra parte, levando a que cada envolvido se consiga colocar no lugar do outro (e, assim, perceber a outra perspectiva de sentir, pensar e agir nos problemas através desse exercício);
- *Equilibrar o poder e respeitar as partes de igual modo*: dirigir-se a elas com respeito pela sua individualidade;
- *Assertividade*: entre outras, evidenciar paciência e capacidade de conferir autoestima às partes em contenda. Para Vallejo e Guillén (2006), a assertividade de um mediador é revelada em quatro aspectos básicos, a saber: na autonomia do mediador para expressar e manifestar o que considera do processo; na capacidade para comunicar com as partes de forma sincera e aberta; numa atitude proativa e numa atuação assente na compreensão e aceitação das suas limitações;

- *Criar um clima de credibilidade e de confiança*: maximizar o alcance de consensos e de um acordo integrativo entre os envolvidos. No sentido de ajudar os mediados a encontrarem uma zona possível de encontro dos seus interesses, valores e afetos, que seja passível de satisfazer adequadamente os seus objetivos, o mediador dinamiza a comunicação entre os mesmos. Para que isso seja possível, deve criar um diálogo sincero e aberto, estabelecendo um prévio acordo de confidencialidade entre as partes e o próprio mediador;
- *Criatividade*: inventariar alternativas, criar novas soluções, reenquadrar temas, centrar-se nas soluções (e não nos conflitos ou nos problemas em que estes se baseiam), ultrapassar pontos mortos na negociação entre as partes, centrar-se na relação futura dos envolvidos, entre outros procedimentos.

Estas competências podem ser operacionalizadas no campo escolar, permitindo transformar o conflito (visto tradicionalmente como uma ameaça) numa oportunidade (de desenvolvimento pessoal e social e mesmo, se gerido de forma ajustada, de solidificação das relações que se estabelecem no meio escolar). Tal é o grande objetivo geral da mediação escolar.

4. Programas de mediação escolar: vantagens e limitações

A mediação escolar permite a participação, a responsabilidade e as soluções não violentas dos membros da comunidade escolar. A escola, no seu conjunto, incorpora a solidariedade e a tolerância como valores em ação e como finalidades educativas a conquistar. No entanto, solicita mudanças estruturais na sua organização que admitam a existência do conflito e a sua abordagem mediante metodologias construtivas em desfavor de métodos punitivos e competitivos.

Com base nos contributos de García-Longoria (2002) é possível considerar um conjunto de condições organizacionais que contribuem para o êxito da implementação de um projeto de mediação escolar. São elas as seguintes:

- A avaliação e o diagnóstico das necessidades da escola, bem como a identificação e a consideração da estrutura social que a rodeia;
- A sensibilização da comunidade escolar para uma nova conceção do conflito, ou seja, visualizar o conflito como algo inevitável, que pode constituir uma oportunidade de desenvolvimento pessoal e de melhoria das relações interpessoais;
- A delimitação de um programa de formação em mediação de conflitos;
- A consciência de que o programa a implementar requer o apoio total da comunidade educativa;
- A definição clara desde o início do programa dos seguintes aspectos: quem pode ser treinado em mediação, quais as disputas que podem ser objeto de mediação, horários de funcionamento do programa, formas de encaminhamento dos casos e coordenação do programa dentro da escola;
- A afetação de espaços físicos concretos adequados para a prática da mediação, que possibilitem, sobretudo, garantir a confidencialidade;
- A garantia da formação e do treino contínuo em resolução de conflitos.

Álvarez, Álvarez & Núñez (2007) referem como principais tipos de programa de mediação os modelos global, professor-aluno, mediação entre pares, professor-mediador e mediador externo, cabendo à escola escolher a opção que se adequa às suas características, recursos e nível de formação dos professores em resolução construtiva de conflitos.

No modelo global, a equipe de mediação é constituída por todos os implicados no processo educativo, ou seja, pais, estudantes, diretores, professores e pessoal voluntário não docente com

formação específica sobre processos de mediação.

Quanto ao modelo professor–aluno, a equipa de mediação é constituída por professores e alunos voluntários, dedicando-se a mediar conflitos entre alunos e entre alunos e professores. A mediação entre pares (também conhecida por mediação entre iguais) caracteriza-se por um grupo de sujeitos da população estudantil que medeia conflitos entre alunos, que é previamente selecionado e possui formação em conceitos básicos de gestão de conflitos e procedimentos habituais de mediação. De acordo com Myrick e Erney (1985, citado por Kapusuzoglu, 2010) e Ortega e Rey (2002), os estudantes devem ser selecionados considerando a sua preocupação com os outros, a sua capacidade de ouvir e compreender os outros, a sua flexibilidade, a sua adaptabilidade a novas situações, a autoconfiança dos próprios, a sua responsabilidade, a sua honestidade e o seu potencial de liderança. São exemplos deste tipo de programas o *Community of San Francisco Managers Program* e o *School Mediators Alternative Resolution (SMART)*, de Nova Iorque.

Uma das razões apontadas para a implementação deste tipo de programa assenta no reconhecimento de que os alunos possuem competências para participar na resolução dos seus próprios problemas e simultaneamente fomentam o desenvolvimento de capacidades cruciais a todo o tipo de aprendizagem, como o pensamento crítico, a capacidade de escutar e a tomada de decisões.

Segundo Thomas (2008), os professores podem desempenhar um papel fundamental na implantação da mediação entre pares na comunidade escolar. Este papel pode ser materializado através de i) a aprendizagem de conceitos de mediação e negociação; ii) utilizando competências de gestão de conflitos entre os membros adultos da comunidade escolar; iii) integrando a temática da gestão de conflitos no currículo em sala de aula; e iv) indicando alunos com aptidão para a mediação entre pares.

No modelo professor-mediador, os professores possuem formação em gestão de conflitos e desempenham o papel de mediadores. Como mediadores, os professores prestam assessoria aos estudantes na análise das perceções e sentimentos e a adotar soluções que satisfaçam melhor as necessidades de ambas as partes.

Por último, no modelo de mediador externo o mediador é um profissional que fornece assessoria à escola no desenvolvimento de um programa de convivência escolar.

A mediação constitui um método reorganizador do cenário do litígio, facilitando a formação de um contexto em que o atingir do acordo se torna mais favorável, nomeadamente pela racionalidade, pelo caráter de maior realismo e pela objetividade (Cunha & Leitão, 2012).

Diversos autores (Boqué, 2004; Chrispino, 2007; Johnson & Johnson, 1996; Martínez Zampa, 2005; Smith, Daunic, Miller & Robison, 2002) expressam que a mediação do conflito escolar oferece um conjunto de vantagens:

- Desenvolve na escola um ambiente tranquilo e produtivo;
- Ajuda ao reconhecimento e valorização dos sentimentos, valores, interesses e necessidades próprias do outro;
- Aumenta o desenvolvimento de atitudes cooperativas na gestão do conflito;
- Favorece a auto-regulação através da procura de soluções autónomas e negociadas;
- Reduz o número de sanções e expulsões;
- Diminui o número de conflitos e, por conseguinte, o tempo dedicado à sua resolução;
- Contribui para o desenvolvimento de atitudes de interesse e respeito pelo outro e para melhorar as relações interpessoais.

Cabe ressaltar que a escola, ao estabelecer a mediação como mecanismo de gestão de conflitos, favorece a conceção de uma organização que trata dos seus membros, aceitando a existência de conflitos e proporcionando ferramentas para a sua resolução. Tal contribui para a percepção de uma escola segura que promove relações baseadas no respeito e na tolerância para com o outro (Ortega & Rey, 2002).

Apesar das vantagens amplamente difundidas da mediação escolar, nem todas as investigações conotam positivamente a mediação na escola. A título de exemplo, encontramos a investigação de Webster (1993, citado em Boqué, 2004) que questiona o benefício da resolução individualizada do conflito através da mediação devido, sobretudo, à origem de determinadas situações decorrer de uma extensa problemática relativa ao funcionamento institucional.

Importa ainda referir, como assinala Boqué (2004), que a avaliação dos programas de mediação é ainda escassa na Europa, sendo a maioria das investigações que avaliam os programas de mediação oriunda do norte da América, uma vez que o funcionamento nesta região teve início nos anos 70.

A este propósito, Sellman (2002) refere que no Reino Unido tem sido escassa a investigação sobre a eficácia dos programas de mediação entre pares. Refere, ainda, que existe insuficiente acompanhamento e avaliação da formação proporcionada aos alunos mediadores e que essa avaliação permitiria perceber a relação entre a formação e os resultados positivos alcançados pelos programas.

Por seu turno, Thomas (2008) informa que a investigação já empreendida para avaliar os programas de mediação entre pares incide essencialmente nas zonas urbanas. Observa, no entanto, que na mediação entre pares, os jovens são capacitados para utilizar os seus próprios recursos criativos na resolução dos seus problemas de relacionamento. A energia anteriormente colocada em comportamentos agressivos ou de fuga é redirecionada para uma comunicação assertiva, resultando em soluções práticas. Deste modo, os jovens têm experiências diretas no estabelecimento das suas próprias políticas relacionais (Thomas, 2008).

Consideramos que os aspetos positivos citados demonstram que a mediação constitui um dos procedimentos mais construtivos no contexto escolar. No entanto, esta não é indicada quando:

- há grandes desníveis de poder entre os mediados;
- não existe interesse por parte de um ou de ambos os lados em resolver o conflito;
- há um desrespeito por parte dos mediados aos princípios e regras da mediação;
- existem problemas graves e/ou crónicos de saúde mental em um ou ambos os mediados que impedem a comunicação e a tomada de decisões (Lourenço & Paiva, 2008).

Reflexões finais

A realidade atual em Portugal evidencia a implementação de raros programas de intervenção construtiva nos conflitos escolares, os quais podem acontecer entre os diferentes atores sociais envolvidos nesse contexto (alunos, docentes, colaboradores, órgãos de gestão, pais). Nesse sentido, cabe aqui destacar que a mediação escolar é uma prática educativa recente em Portugal.

O papel dos conflitos interpessoais na escola (organização assente numa profunda rede de relações de interdependência afetiva, social e profissional) constitui um repto para responder à necessidade de conhecer a realidade suscitada pelos mesmos, tanto por parte dos investigadores como dos docentes e outros profissionais que se movem no universo escolar, nomeadamente com o sentido de se preconizar as bases para o desenvolvimento de recursos psicossociais de uma cultura de paz em tão relevante organização social. A violência, nas suas múltiplas dimensões, a isso a todos nos compele.

A escola constitui o cenário social em que os alunos iniciam e fortalecem as suas relações interpessoais, nomeadamente as de negociação. Através da mediação, que constitui uma forma específica de atividade negocial, o conflito na escola pode adquirir um novo significado e ser até considerado de modo positivo, e como fundamental ao desenvolvimento dinâmico do ser humano dependendo, sobretudo, do modo como for gerido, podendo potenciar o estabelecimento de uma convivência pacífica.

Observe-se que a mediação solicita participação, ao assumir de compromissos, a expressar sentimentos e emoções, contribuindo assim para que os alunos convivam de acordo com valores e hábitos democráticos na escola e em sociedade.

A escola encontra na mediação de conflitos um método de ensino/aprendizagem de transformação positiva do conflito, possibilitando realizar as suas funções de formação e de socialização e, em simultâneo, atuar preventivamente para a melhoria das relações humanas na comunidade escolar, mediante a aprendizagem de formas de resolução não-violenta de conflitos. Neste sentido, a mediação contribui em muito para aprender a aceitar e a viver com os outros e esta aprendizagem atualmente representa, como anteriormente referido, um dos maiores reptos para a educação do século XXI.

Considera-se de primordial importância ter presente a noção de que a implementação da mediação na escola supõe algo com uma maior abrangência que a introdução de uma determinada metodologia para abordar os conflitos (Torrego, 2006). A mediação faz parte do modelo integrado de melhoria da convivência, que se caracteriza, segundo Torrego (2006), por exigir uma abordagem global, com grandes implicações organizativas na estrutura escolar, nomeadamente formação específica para professores e alunos assente em pressupostos educativos de diálogo e uma participação ativa dos alunos como fator impulsionador de mudança e responsabilidade na gestão de uma convivência sadia.

Por este motivo, Boqué (2003, 2004) afirma que a mediação não é meramente uma técnica que procura uma resolução simples dos conflitos nas escolas. Representa um impulso para a pretendida coesão social, uma vez que, através do envolvimento dos diferentes participantes do conflito, promove a compreensão e o aceitar de diferentes visões da realidade, defende a pluralidade e favorece a livre tomada de decisão e compromissos, contribuindo assim para uma participação democrática na vida social.

Os programas de mediação, por conseguinte, inscrevem na cultura escolar, através de sua preparação, formação, desenvolvimento, avaliação e ampliação, uma dimensão essencial para construir nas escolas novos espaços de confiança e de relacionamento, tão indispensáveis para a edificação da coexistência em outros âmbitos e situações.

Paralelamente, a mediação difunde a noção que a promoção de um clima harmonioso advém da implicação de todos os agentes educativos, como fator de prevenção dos conflitos desnecessários e da violência escolar.

Desta feita, a mediação constitui uma prática alternativa e inovadora de resolver os conflitos na escola. É fundamental que os agentes/atores da comunidade escolar - estudantes, professores, colaboradores e pais - estejam convictos do seu papel nos programas de mediação, e através destes, possam suscitar a formação de uma nova cultura de escola alicerçada na negociação, na comunicação, na colaboração e na solidariedade entre todos.

Referências Bibliográficas

- Álvarez, D., Álvarez, L., & Núñez, J. C. (2007). *Aprender a resolver conflictos (ARCO). Programa para mejorar la convivencia escolar*. Madrid: CEPE.
- Aquino, J. G. (1998). *A violência escolar e a crise da autoridade docente*. *Cadernos Cedes*, 19 (47), 7-17. doi:10.1590/S0101-32621998000400002
- Binaburdo, I. J., & Muñoz, B. M. (2007). *Educar desde el Conflicto. Guia para la mediación escolar*. Barcelona: Ediciones CEAC.
- Boqué, M. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.
- Boqué, M. (2004). Mediación escolar, unidos ante el conflicto. *Perspectiva CEP*, 8, 55-69.
- Carnevale, P. J., & Pruitt, D. G. (1992). Negotiation and mediation. *Annual Review of Psychology*, 43, 531-582. doi: 10.1146/annurev.ps.43.020192.002531.
- Cascón, P. (2001). *Educar en y para el conflicto*. Barcelona: UNESCO, Escola de Cultura de Pau.
- Cirera, J. V. (2004). *Conflictos en los centros educativos - Cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Barcelona: GRAÓ.
- Cunha, P., & Leitão, S. (2012). *Manual de Gestão Construtiva de Conflitos*. (2.ª ed.). Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- Cunha, P., & Lopes, C. (2012). Cidadania na gestão de Conflitos: A Negociação na, para e com a Mediação? *Antropológicas*, 12, 38-43.
- Chrispino, Á. (2007). Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 15(54), 11-28. doi:10.1590/S0104-40362007000100002
- Decety, J., & Lamm, C. (2006). Human empathy through the lens of social neuroscience. *Scientific World Journal*, 6, 1146 – 1163. doi:10.1100/tsw.2006.221
- Deutsch, M. (2005). Cooperation and Conflict. In West, M.A, Tjosvold, D. & Smith, K.G. (Eds.). *The essentials of teamwork: International Perspectives* (pp. 1-36.). Maryland: Wiley.
- García-Longoria, M. (2002). La mediación escolar, una forma de enfocar la violencia en las escuelas. *Alternativas*, 10, 319-327.
- González- Capitel, C. (2001). *Manual de Mediación*. (2.ª ed.). Barcelona: Atelier.
- Jares, X. R. (1993). Los conflictos en la organización escolar. *Cuadernos de Pedagogía*, 218, 71-75.
- Jares, X. R. (2002). *Aprender a Conviver*. Porto: Asa.
- Johnson, D., & Johnson, R. (1996). Conflict Resolution and Peer Mediation Programs in Elementary and Secondary Schools: A Review of the Research. *Review of Educational Research*, 66 (4), 459-506. doi: 10.3102/00346543066004459.
- Kapusuzoglu, S. (2010). An investigation of conflict resolution in educational Organizations. *African Journal of Business Management*, 4(1), 96-102.
- Lourenço, A. A., & Paiva, M. O. (2008). Conflitos na Escola – a dinâmica da mediação. *Psicologia, Educação e Cultura*, 12(2), 315-336.
- Martínez Zampa, D. (2005). *Mediación educativa y resolución de conflictos: modelos de implementación*. Madrid: Editorial CEP.

- Martins, P. (2009). Mediação Escolar - Uma Mudança de Paradigma. Newsletter, 3 do GRAL - Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios (GRAL). Lisboa: Instituto de Mediação e Arbitragem em Portugal. http://mediacaoescolaraeams.weebly.com/uploads/2/3/2/5/23252590/mediacaoescolar_mundancaparadigma.pdf Acesso em: 9 Março 2016.
- Millán, J. M., & Gómez, M. M. (2011). *Conflictos – Como Desenvolver Capacidades Enquanto Mediador*. Lisboa: Escolar Editora.
- Moore, C. W. (1986). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Morgado, C., & Oliveira, I. (2009). Mediação em Contexto Escolar: Transformar o Conflito em Oportunidade. *EXEDRA*, 1, 43-56.
- Munné, M., & Mac-Cragh, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Barcelona: Editorial Graó.
- Olivera, M. G. (2004). *Técnicas de resolución de conflictos: por qué implementar programas de mediación escolar en las instituciones educativas?* Disponível em: <http://www.todosobremediacion.com.ar/sitio/index.php/articulos/colaboraciones/188-tecnicas-de-resolucion-de-conflictos>. Acedido em: 30 Janeiro 2015.
- Ortega, R. & Rey, R. (2002). *Estratégias educativas para la prevención de la violencia. Mediación y diálogo*. Madrid: Cruz Roja Juventud.
- Sales, L. M., & Alencar, E. C. (2004) Mediação de conflitos escolares – uma proposta para a construção de uma nova mentalidade nas escolas. *Pensar - Revista de Ciências Jurídicas*, 9 (9), 89-96.
- Schmuck, R. A., & Schmuck, P. A. (1983). *Group Processes in the Classroom*. (4.ª ed.). Iowa: William C. Brown.
- Sellman, E. (2002). Peer Mediation, School Culture and Sustainability. *Pastoral Care*, 20 (2), 7-11.
- Serrano, G., & Rodríguez, D. (1993). *Negociación en las Organizaciones*. Madrid: Eudema.
- Serrano, G. (1996) ¿Qué dice la investigación científica sobre mediación?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 12 (2-3), 127 -147.
- Serrano, G. (2004). Problemas y perspectivas de la mediación. In P. Cunha (Org.), *Mediação – Uma forma de resolução alternativa de conflitos. Atas do Colóquio* (pp.13-31). Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- Smith, S., Daunic, A., Miller, D., & Robinson, R. (2002). Conflict resolution and peer mediation in middle schools: Extending the process and outcome knowledge base. *The Journal of Social Psychology*, 142(5), 567- 586. doi: 10.1080/00224540209603919
- Thomas, C. (2008). *Benefits and Key Components of Peer Mediation Programs*. Master of Science Degree In Education, The Graduate School University of Wisconsin–Stout.
- Torrego, J. (2000). *Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la Formación de Mediadores*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Torrego, J. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia*. Barcelona: Graó.
- Vallejo, R., & Guillén, C. (2006). *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.